

AZ ELLÁTÁSI LÁNC MENEDZSMENT VIZSGÁLATA A TEJ-TERMÉKPÁLYÁN

THE EXAMINATION OF SUPPLY CHAIN MANAGEMENT IN THE DAIRY PRODUCT LINE

KULCSÁR GERGELY PhD-hallgató

DE AGTC GVK, Vezetés- és Szervezéstudományi Intézet,
Szervezés-Logisztikai nem-önálló Tanszék

Abstract

Nowadays there is an increasing demand to keep each product tracked in all areas of our lives. The precise knowledge of the supply chains has a major importance in the food producing because the safety of the primary and additive materials or finished and semi-finished products is a basic consumer requirement. By taking account of the related literatures and recommendations I worked out a questionnaire which I surveyed among consumers and I made personal interviews with one of Hajdú-Bihar county's dairy organization's leader and the organization's largest supplier. The aim of the article is to show how the respondents are thinking about the processes which take place in the dairy supply chain from the production to the distribution, as well as the problematic areas which need to be improved in the near future. The obtained results can be used well during the planning of the dairy supply chain.

1. Bevezetés

Az élelmiszer az ember alapvető szükséglete, energiaforrása. Manapság a tömegtermelés és a globalizálódó világkereskedelem következtében a különböző élelmiszerek a világ bármely pontjára számos fogyasztóhoz, a korábbi évtizedekhez képest lényegesen rövidebb idő alatt jutnak el. Ráadásul az egyre bonyolultabb élelmiszer ellátási lánc miatt a fogyasztók többségének szinte semmilyen rálátása sincs az egyes termékek termelésének körzetére, a nyersanyagok szennyezettségére, azok előállításának technológiájára; így ebből a szempontból teljes mértékben kiszolgáltatottnak tekinthetők (Molnár 2002).

Ahogy azt az imént is említettem az élelmiszerek életpályájuk során egyre több feldolgozási, kereskedelmi lépcsőn mennek keresztül, ezáltal a lehetséges szennyeződések száma is folyamatosan növekszik. A különböző szabványrendszerek kidolgozása és életbe léptetése, ugyan csökkentette az élelmiszerbiztonsági kockázatokat, azonban az utóbbi évek élelmiszer botrányai jelentős problémákat okoztak a gyártóknak, forgalmazóknak egyaránt, hiszen ezek az ügyek joggal rendítették meg a fogyasztók bizalmát.

A botrányok utóhatása nemcsak a fogyasztók bizalomvesztésében, hanem a jelentős anyagi, gazdasági károkból is tetten érhető volt, hiszen a legtöbb esetben a szennyeződések forrásainak visszakeresése lehetetlen vállalkozásnak bizonyult az érintett termékek ellátási láncában, emiatt a szóban forgó termékek jóval szélesebb körét kellett visszahívni és megsemmisíteni, mint amennyi ténylegesen indokolt lett volna. Mindezek mellett a felelősök felderítése, megtalálása is nehézségekbe ütközött.

A sajnálatos eseteknek „köszönhetően” az élelmiszerbiztonság kulcsfontosságú szere-

pet kapott az élelmiszeripar egész területén, azaz az élelmiszerlánc minden szereplője felelőssé vált az élelmiszerek biztonságos előállításáért, forgalmazásáért.

A fogyasztók részéről megnőtt az igény arra, hogy rálátást kapjanak az adott termék teljes életútjára, emellett napról napra növekszik az úgynevezett tudatos fogyasztók száma, akik fokozottan figyelnek, hogy milyen származású, feldolgozottságú, minőségű élelmiszereket vesznek, fogyasztanak.

2. Szakirodalmi áttekintés

Az ellátási láncsal kapcsolatos értelmezések, definíciók napjainkban mind a nemzetközi, mind a hazai szakirodalomban viszonylag egységesek, kiforrottak. Az egyes fogalmak szövegszerű meghatározása ugyan sokszor eltér egymástól, tartalmi vonatkozásokban azonban már kialakult egyfajta konszenzus (Gelei 2002). A számos meghatározás közül az alábbiakban kívánok ismertetni néhányat:

- Porter (1985) megfogalmazása alapján az ellátási lánc nem más, mint különböző gazdasági tevékenységek vertikálisan összekapcsolódó, adott fogyasztói igény kielégítését célzó sorozata.
- A Chikán és Demeter (2001) féle definícióban az ellátási lánc a fogyasztó érdekeit előtérbe helyező, az anyagi-, információ- és pénzáramlási folyamatok vállalathatárok nélküli összhangjára törekvő vállalatokat foglalja magába.
- Némon és munkatársai (2007) szerint az ellátási lánc tartalmazza mindazon szervezeteket, amelyek közvetlenül részt vesznek a termékek és szolgáltatások ellátási és elosztási, illetve kapcsolódó információs és pénzügyi folyamataiban a forrástól a végső fogyasztóig.
- Az ellátási lánc magába foglalja mindazokat a tevékenységeket, amelyek a termékek és szolgáltatások áramlásával és átalakításával kapcsolatosak, amelyek az alapanyag-előállítással kezdődnek és a végső fogyasztóval zárulnak (Hajós et al. 2007).

Az ellátási lánc tehát nem más, mint a szervezetek körül létrejött szervezeti hálózatok egy keresztmetszete, aminek a végén maga a vevő található.

Magának az ellátási láncnak három szintjét különböztethetjük meg:

1. Közvetlen ellátási lánc: ezt a vállalat közvetlen beszállítói és vevői alkotják.
2. Kiterjesztett ellátási lánc: ebben a láncban már a beszállító beszállítói és a vevő vevői is szerepelnek.
3. Távan értelmezett ellátási lánc: ennek a láncnak minden olyan szervezet a részese, amely elősegíti és eljuttatja a terméket vagy szolgáltatást a végső fogyasztóhoz mind ellátási, mind elosztási oldalról (Mentzer et al. 2001).

Napjainkra az is bizonyossá vált, hogy az egyre sokrétűbb, szerteágazóbb ellátási láncokban való gondolkodás más menedzsment-technikákat követel meg a szervezeti kapcsolatok területén. Az ellátási lánc menedzsment egy olyan vezetési technika, amelyben a láncban szereplő tagok az együttműködésre és a bizalomra helyezik a hangsúlyt, mivel az egész lánc nagyobb értéket tud előállítani, mint annak tagjai külön-külön (Croom et al. 2000).

Nem szabad megfeledkezni arról sem, hogy az ellátási láncok felépítésének pontos ismerete, a rajtuk keresztül haladó anyagok, termékek életútjának nyomon követése a már bevezetőben is említett élelmiszerbotrányok miatt kiemelt jelentőséggel bír. A nyomon követhetőség fő célja, hogy az egészségügyi kockázat forrásának azonosításával garantálja az élelmiszer-biztonságot adott termékek esetében a lehetséges disztribúciós csatornáknak, ezáltal lehetővé téve a nem biztonságos termék visszahívását (EuroCommerce 2002). To-

vábbá elősegíti a termékek összetételére vonatkozó információk megjelenítését, ami a fogyasztó számára támpontot jelent azzal kapcsolatban, hogy vásárláskor a számára egészségügyi veszélyt jelentő (allergén) anyagokat elkerülje.

Az tehát megállapítható, hogy az ellátási láncok áttekinthetősége, valamint az élelmiszerek nyomon követhetősége az élelmiszerbiztonság szempontjából nagy jelentőséggel bíró tényezők, ugyanakkor ezek fontossága a különböző termékláncok szereplői számára eltérő. Fogyasztói oldalról a biztonságérzet erősítését, valamint a választási lehetőségek biztosítását garantálja; szervezeti oldalról a törvényeknek való mindenkorai megfeleléssel, a felmerülő problémák csírájában történő elfojtásával, a veszteségek minimalizálásával járul hozzá a hosszútávon történő eredményes működéshez.

3. Anyag és módszer

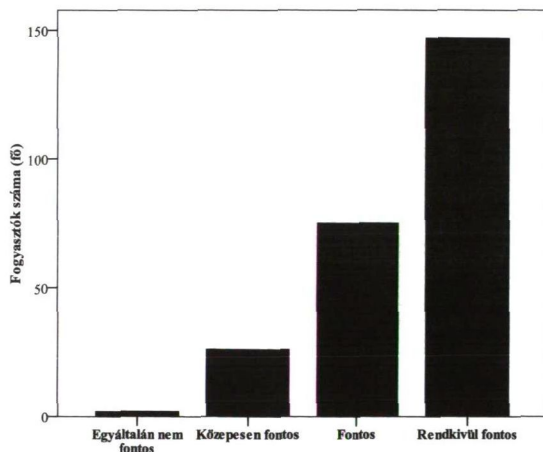
Kutatásomat kérdőíves felmérésre és személyes interjúkra alapoztam. A kérdőív első része a válaszadók általános adatait mérte fel, ezt követően a második rész a tejtermékek ellátási láncával, valamint a tej-termékpálya mentén megvalósuló nyomon követhetőséggel, élelmiszer-biztonsággal kapcsolatos kérdéseket tartalmazta. Jelen kutatásomban 250 fogyasztó álláspontját rögzítettem, ezen túlmenően személyes interjút készítettem, Hajdú-Bihar megye egyik tejtermelő, feldolgozó és értékesítő vállalkozásának vezetőjével, valamint annak legjelentősebb beszállítójával. Az adatok kiértékeléséhez és az eredmények szemléltetéséhez SPSS 17.0 statisztikai értékelő programot alkalmaztam.

4. Kutatási eredmények

A felmérés során első körben arra kerestem a választ, hogy a megkérdezett fogyasztók mennyire tartják fontosnak tudni azt, hogy a vásárolt tejtermékek hol és milyen körülmények között kerültek megtermelésre, előállításra. A kapott eredményeket az 1. ábra mutatja be.

1. ábra. A tejtermékek termelési, előállítási körülményeinek ismerete
(Forrás: Saját vizsgálatok, 2011)

Figure 1. The consumers' knowledge about the dairy production



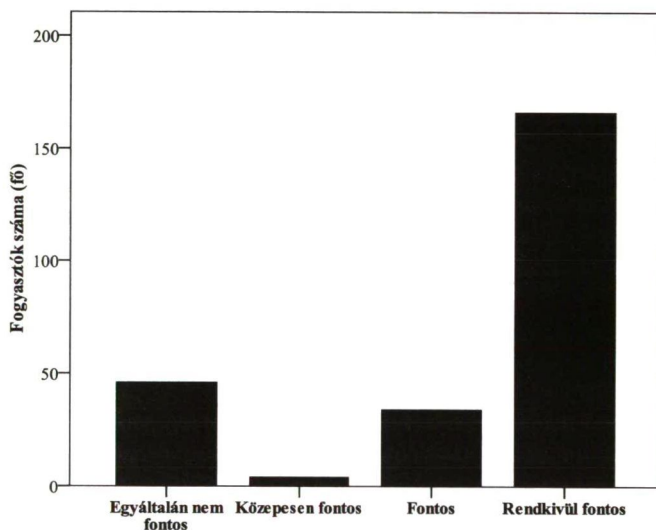
A megkérdezett fogyasztók közel 90%-nak véleménye alapján elmondható, hogy a termelés, előállítás körülményeinek ismerete fontos tényezőnek minősül. Emellett rendkívül fontosnak tartották azt is, hogy a vásárolt tejtermékek lehetőleg tartósítószer és adalékanyag-mentesen előállítottak legyenek.

A következő kérdéscsoport arra vonatkozott, hogy mennyire fontos a fogyasztók számára tudni, ismerni azt, hogy a tejtermékek életútjuk során hány kereskedőn jutnak el hozzájuk. A kapott válaszok alapján megállapítható, hogy a megkérdezettek 80%-a fontosnak tartja azt, hogy megfelelő ismeretekkel rendelkezzen a különböző tejtermékek életútjával kapcsolatban (2. ábra).

2. ábra. A tejtermékek életútjának ismerete a fogyasztók számára

(Forrás: Saját vizsgálatok, 2011)

Figure 2. The consumers' knowledge about the lifetime of dairy products



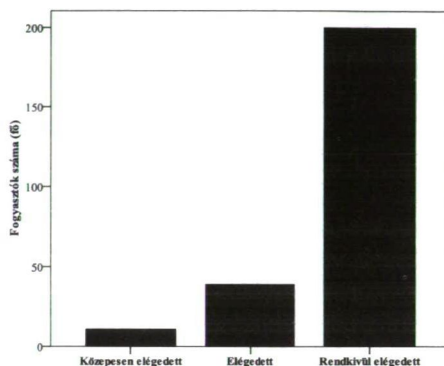
Ezt kiegészítették a tejtermékek szállításához, raktározásához kapcsolódó kérdések. A válaszadók túlnyomó többsége (80%) egyetértett abban, hogy az egyes termékek szállítási, valamint raktározási körülményeinek ismerete fontos, a fogyasztói bizalmat növelő, erősítő tényező.

Ezt követően azt kértem a megkérdezettektől, hogy minősítsék a vásárolt tejtermékekről kapott információkat azzal kapcsolatban, hogy mennyire tartják azokat megbízhatónak, kielégítőnek. Ez ugyanis napjainkban különösen nagy jelentőséggel bír, kulcsfontosságú elem, hiszen a fogyasztók megfelelő, minél teljesebb körű információkkal történő tájékoztatása az egyes termékek ellátási láncairól elengedhetetlen részét képezi a szervezetek mindennapi feladatainak. Ez amellet, hogy a vásárlói bizalmat növeli az adott termékkel, termékcsoporttal szemben, a versenyképességét, hosszabb távú talpon maradást is biztosíthatja.

A tejtermékek termelésének, kereskedelmének körülményeiről kapott információkkal kapcsolatos fogyasztói elégedettséget a 3. ábra ismerteti.

3. ábra. A tejtermékekről kapott információkkal kapcsolatos fogyasztói elégedettség
(Forrás: Saját vizsgálatok, 2011)

Figure 3. The consumers' satisfaction about the received informations of dairy products



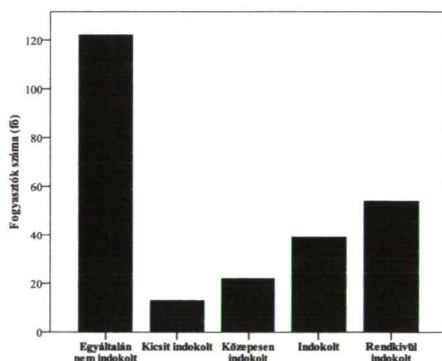
Ahogy azt a fenti ábra is szemlélteti a válaszadók túlnyomó többsége (90%) elégedett a tejtermékek termelésének és kereskedelmének körülményeiről kapott információkkal. Elégedetlen fogyasztó ennél a kérdésnél nem is volt, csupán néhány megkérdezett utalt egy-két apró hiányosságra, de ezek megítélésük szerint nem jelentenek számottevő problémát. Ebben az esetben a kapott eredmények arra engednek következtetni, hogy a vásárolt tejtermékekkel kapcsolatos tájékoztatásokat a fogyasztók teljes körűnek, megbízhatónak ítélték meg.

A fogyasztókat azzal kapcsolatban is megkérdeztem, hogy mennyire elégedettek az élelmiszerbiztonsági szervezetek jelenlegi munkájával, illetve a jövőben milyen mértékben tartják indokoltnak a szigorúbb, határozottabb fellépést a szokásos ellenőrzések alkalmával. A válaszok alapján az volt megállapítható, hogy a fogyasztók ebben a kérdésben két nagyobb „táborra” oszlottak. Egyik felük elégedett volt az élelmiszerbiztonsági szervezetek jelenlegi munkájával, míg másik a válaszadók másik felének – elsősorban korábbi negatív tapasztalataik miatt – már voltak kisebb-nagyobb fenntartásai az ellenőrzések eredményességét, hatékonyságát illetően.

E gondolat mentén tovább haladva a jelenlegi helyzet után, a jövőbeni szigorúbb ellenőrzések indokoltságára kérdeztem rá. A kapott eredményeket a 4. ábra szemlélteti.

4. ábra. A tejtermékek jövőbeni szigorúbb ellenőrzésének indokoltsága
(Forrás: Saját vizsgálatok, 2011)

Figure 4. The justification for a stricter control of dairy products in the future



A vizsgálati eredmények azt mutatják, hogy a válaszadók azon része, amely a jelenlegi ellenőrzésekkel elégedett, nem tartja indokoltnak azok további szigorítását. Az „elégedetlenebbek” esetében a korábbiakban tapasztalt negatívumok játszottak szerepet abban, hogy az adott illető milyen mértékben tartja szükségyszerűnek a jövőbeni ellenőrzések szigorítását.

A fogyasztói kérdőívek eredményeit kiegészítik a személyes interjúk alkalmával gyűjtött információk. A korábban már említett tejtermelő vállalkozás vezetője, valamint annak legjelentősebb beszállítója megállapításai alapján elmondható, hogy az ellátási láncok megfelelő működése, a rajtuk keresztülmenő anyagok lépésről lépésre történő nyomon követhetősége, továbbá az étel-miszer-biztonság biztosítása a mindennapok kulcsfontosságú tényezőjévé vált. A törvények, jogszabályok megfelelő alkalmazása; a szervezetek minőségbiztosítási rendszerébe történő beépülése biztosítja a termelés és a termék-előállítás folyamatosságát. Bár az imént említett feladatok folyamatos odafigyelést igényelnek, nem utolsó sorban plusz költségeket rónak a szervezetekre, az ebből eredő megbízhatóság az étel-miszerbiztonsági ellenőrzések problémamentes lezajlásának, a jó minőségű alapanyagok és termékek, a fogyasztói elégedettség, bizalom megalapozásának, valamint hosszútávon történő fenntartásának legfőbb elemei.

5. Összefoglalás

A közelmúltban bekövetkezett botrányok a figyelem középpontjába helyezték az étel-miszerek ellátási láncainak, valamint azok biztonságának kérdését. A fogyasztói igények az étel-miszerek – így a tejtermékek – minőségével, megbízhatóságával szemben jelentősen megnöttek, „a farmtól asztalig” elv térnyerésével, a különböző alap- és adalékanyagok, félkész- és késztermékek életútjának ismerete meghatározóvá vált.

A kutatási eredmények megerősítik azt a tényt, amit már Vántus (2007) is megállapított korábban, mégpedig azt, hogy a napjainkban jellemző forráshiányos helyzetben a termelés, termék-előállítás során a szervezetek többsége törekszik a ráfordítások mérséklésére, a költségek csökkentésére. Ugyanakkor a fogyasztók megfelelő információkkal való tájékoztatásából fakadó többletköltségek növelik a vásárlói bizalmat, ezáltal a szervezetek versenyképessége is nő. További érv a megfelelő információkkal ellátott, nyomon követhető termékek mellett, hogy azok minél szélesebb körben történő elterjedése ösztönzőleg hathat más cégek, szervezetek számára is. Az eddig leírtakkal kapcsolatban azonban felmerül a kérdés, hogy ezeknek a rendszereknek a bevezetése, alkalmazása okozta lehetséges ár-emelkedések milyen reakciókat fognak kiváltani a fogyasztókból; hajlandók lesznek-e megfizetni az esetleges felárat, elfogadni az új helyzetet.

Összességében megállapítható, hogy a fogyasztók többsége egyre jobban figyel arra, hogy honnan származó, milyen körülmények között termelt, előállított, raktározott és szállított étel-miszereket fogyasszon; nő a tudatos vásárlók száma. Éppen ezért szükséges, hogy az étel-miszertermelők, előállítók és forgalmazók a lehető legteljesebb körű étel-miszerbiztonsági, minőségbiztosítási rendszereket alkalmazzák, ezzel járulva hozzá egy egészségesebb, élhetőbb jövőhöz.

Felhasznált irodalom

- Chikán Attila–Demeter Krisztina (2001): Az értékteremtő folyamatok menedzsmentje, Aula Kiadó, Budapest.
- Croom, Simon–Romano, Pietro–Giannakis, Mihalis (2000): Supply Chain Management: an analytical framework for critical literature review. In: European Journal of Purchasing & Supply Chain Management 2000/1. szám. pp. 67–83.
- EuroCommerce (2002): The Commerce Perspective of Traceability, <http://www.eurocommerce.be/content.aspx?PageId=40262&lang=EN>
- Gelei Andrea (2002): Az ellátási lánc menedzsment kérdései – Műhelytanulmány, Corvinus Egyetem, Budapest.
- Hajós László–Pakurár Miklós–Berde Csaba (2007): Szervezés és logisztika, Szaktudás Kiadó Ház, Budapest.
- Mentzer, John T.–Dewitt, William J.–Keebler, James S.–Min, Soohong–Nix, Nancy W.–Smith, Carlos D.–Zacharia, Zach G. (2001): Defining Supply Chain Management. In: Journal of Business Logistics, 2001/2 szám. pp. 1–26.
- Molnár Pál (2002): Az élelmiszer-biztonság időszerű kérdései az európai szabályozás tükrében. In: Minőség és Megbízhatóság 2002/3. szám. pp. 123–129.
- Némón Zoltán–Sebestyén László–Vörösmarty Gyöngyi (2007): Logisztika – Folyamatok az ellátási láncban, Kereskedelmi és Idegenforgalmi Továbbképző Kft., Budapest.
- Porter, Michael E. (1985): Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance, Free Press, New York.
- Vántus András (2007): A dolgozók munkahelyi megelégedettsége Hajdú-Bihar megye tejtermelő gazdaságaiban. In: Agrárgazdaság, Vidékfejlesztés, Agrárinformatika (AVA-3) Nemzetközi Konferencia (DVD).